

### Zwischen Handlungsspielräumen und eigensinniger Materialität: Subjekte im Umgang mit den Herausforderungen der Internet-Arbeitswelt

Carstensen, Tanja

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Carstensen, T. (2014). Zwischen Handlungsspielräumen und eigensinniger Materialität: Subjekte im Umgang mit den Herausforderungen der Internet-Arbeitswelt. *AIS-Studien*, 7(1), 24-41. <https://doi.org/10.21241/ssoar.64797>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

#### Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Tanja Carstensen<sup>1</sup>

## **Zwischen Handlungsspielräumen und eigensinniger Materialität: Subjekte im Umgang mit den Herausforderungen der Internet-Arbeitswelt**

**Abstract:** Der Wandel der (Erwerbs-)Arbeit wird in der Arbeits- und Industriesoziologie u.a. mit den Begriffen Entgrenzung, Prekarisierung und Subjektivierung charakterisiert. Für die arbeitenden Subjekte hat dieser Wandel ambivalente Effekte zwischen Autonomiegewinnen und neuen Belastungen. Zusätzlich dazu hat aber auch das Internet wirkmächtig zu grundlegenden Veränderungen der Arbeitsbedingungen geführt, die bei der Analyse des Wandels der (Erwerbs-)Arbeit bisher wenig mitberücksichtigt werden. Dabei stellt das Internet neue und eigene Anforderungen an die Subjekte, macht Setzungen und prägt das Arbeitshandeln. Gleichzeitig agieren die Subjekte im Umgang mit diesen Anforderungen wiederum keinesfalls gleichförmig, sondern eigensinnig und definitionsmächtig. Der vorliegende Artikel untersucht die Wechselwirkungen zwischen diesen Handlungsspielräumen der Subjekte und dem Eigensinn und der Wirkmacht des Internets. Empirische Grundlage sind Ergebnisse aus Interviews und Aufzeichnungen von Internetpraktiken junger Menschen, die in der Internetbranche arbeiten.

### **1 Einleitung: Eigensinnige Technik und eigensinnige Subjekte**

Die Diagnose, dass (Erwerbs-)Arbeit einem grundlegenden Wandel unterliegt, gehört mittlerweile zu den Selbstverständlichkeiten in der Arbeits- und Industriesoziologie. Gesellschaftliche Transformationsprozesse wie die Internationalisierung der Produkt- und Finanzmärkte, verschärfte ökonomische Wettbewerbsbedingungen und politische Deregulierung haben u.a. Prozesse der Entgrenzung, Prekarisierung, Subjektivierung, Intensivierung und Flexibilisierung ausgelöst bzw. verschärft. Für die arbeitenden Subjekte hat dies ambivalente Effekte, die sich zwischen Autonomiegewinnen und neuen Belastungen und Anforderungen bewegen.

Deutliche Veränderungen der (Erwerbs-)Arbeit hat daneben aber auch das Internet mitverursacht. Hierbei lassen sich ebenfalls widersprüchliche Beobachtungen ausmachen: Auf der einen Seite sind mit dem Internet Anforderungen an Informationsverarbeitung, Kommunikationsmanagement, Vernetzung, Erreichbarkeit, öffentliche Selbstdarstellung, aber auch den Umgang mit Störungen wie Spam und Viren enorm gestiegen. Das Internet prägt das Arbeitshandeln wirkmächtig und handlungsbestimmend wie vielleicht keine andere Technik zuvor. Auf der anderen Seite eröffnet gerade der ‚Mitmachcharakter‘ des Web 2.0 sehr viele unterschiedliche Möglichkeiten der Aneignung und Nutzung. Soziale Netzwerke, Wikis und Weblogs bieten große Spielräume für die unterschiedlichsten Arten der Mit- und Umgestaltung von Inhalten, Angeboten und Diskussionen im Netz, die von den Subjekten begeistert, subversiv, ablehnend, pragmatisch etc. genutzt werden können.

Zugespitzt formuliert stehen damit eigensinnige, kreative und handlungsmächtige Subjekte einer eigensinnigen, teilweise wenig berechenbaren und wirkmächtigen

---

<sup>1</sup> Dr. Tanja Carstensen, TU Hamburg-Harburg, Arbeitsgruppe Arbeit-Gender-Technik. Email: carstensen@tuhh.de.

Technik gegenüber. Der vorliegende Artikel untersucht daher, welche Anforderungen Subjekte, die mit dem Internet arbeiten, in diesem Spannungsfeld wahrnehmen und wie sie mit diesen umgehen. Er fragt nach den Handlungsspielräumen der Subjekte auf der einen Seite und den (materiellen) Wirkungen und ‚Handlungen‘ des Internets auf der anderen Seite.

Zu Beginn werden hierfür einige arbeitssoziologische Diagnosen zum Wandel der (Erwerbs-)Arbeit skizziert, um deutlich zu machen, in welche Arbeitsbedingungen der Umgang mit dem Internet eingebettet ist (Abschnitt 2). Abschnitt 3 zeigt, dass das Subjekt als Gegenstand arbeits- und industriesoziologischer Forschung in den vergangenen Jahren zwar deutlich an Gewicht gewonnen hat, dass aber immer noch Bedarf an weiterreichender Forschung konstatiert werden kann, welche den Eigensinn der Subjekte und ihrer Praktiken analysiert (Kleemann/Voß 2010). Darüber hinaus wird aufgezeigt, dass in der Arbeits- und Industriesoziologie inzwischen zwar einige Forschungsergebnisse zur Digitalisierung, Virtualisierung und Informatisierung von (Erwerbs-)Arbeit vorliegen, die Eigensinnigkeit des Internets dabei aber meist kaum berücksichtigt wird. Sowieso spielt Technik in der Arbeits- und Industriesoziologie kaum eine Rolle und wird insbesondere in ihrer Materialität vernachlässigt (Pfeiffer 2010). Ein Blick in die sozialwissenschaftliche Internetforschung verdeutlicht demgegenüber die Wirkmacht und den Aufforderungscharakter des Internets (Abschnitt 4). Mit den Widersprüchen und dem Wechselverhältnis von technischem und menschlichem Eigensinn beschäftigt sich die Techniksoziologie wiederum schon lange, wie in einem Exkurs in Abschnitt 5 kurz gezeigt wird. Im Zentrum des Textes stehen empirische Ergebnisse aus einem Forschungsprojekt zu webbasierter Erwerbsarbeit, in dem junge Menschen in Internetberufen wie Online-Journalismus, Webdesign, Social Media Management und Software-Entwicklung befragt wurden. Auf der Grundlage von Interviewdaten wird in Abschnitt 6 zunächst gezeigt, wie unterschiedlich Subjekte mit den Herausforderungen der Internet-Arbeitswelt umgehen, welche Handlungsspielräume sie wahrnehmen und wie sie diese nutzen. Da Interviews aber nur begrenzt Auskunft darüber geben, wie Technik bzw. Internet sich – auch in ihrer Materialität – eigensinnig in menschliche Praktiken einmischen, werden anschließend zudem Ergebnisse aus Software gestützten Aufzeichnungen von Internetpraktiken vorgestellt, anhand derer gezeigt werden kann, inwiefern das Internet menschliche Praktiken und damit auch Arbeit irritiert, unterstützt, erleichtert, verhindert usw. In Abschnitt 7 werden die neuen Anforderungen, die Handlungsspielräume der Subjekte, der Eigensinn und die Wirkmacht des Internets abschließend diskutiert.

## **2 Neue Anforderungen an Subjekte im Wandel der (Erwerbs-)Arbeit**

Auch unabhängig vom Internet haben sich die Anforderungen an die Subjekte in der (Erwerbs-)Arbeit deutlich verändert. Die zentralen Diagnosen zum Wandel der (Erwerbs-)Arbeit werden innerhalb der Arbeits- und Industriesoziologie vor allem entlang der folgenden Stichworte diskutiert (u.a. Trinczek 2011): Unter *Entgrenzung* von Erwerbsarbeit wird die Auflösung, Dynamisierung und Erosion von Normen, Strukturen und Regulierungen der Arbeitswelt gefasst, was unter anderem zeitliche, räumliche, inhaltliche und arbeitsorganisatorische Dimensionen der Erwerbsarbeit betrifft. Dies

wird als ambivalenter Prozess diskutiert, der erhöhte Anforderungen an Selbstorganisation und eigene Strukturierungsleistungen der Subjekte stellt (Voß 1998; Döhl et al. 2000; Kratzer 2003; Herlyn et al. 2009). Verschärft wird diese Entwicklung durch die Zunahme brüchiger Arbeitsverhältnisse (Befristungen, Leiharbeit, Zeitarbeit, Ich-AGs, geringfügige Beschäftigung, Niedriglohnarbeit, Teilzeit). Diese *Destandardisierung*, vor allem aber *Prekarisierung* führt bei den Subjekten zu Verunsicherung, erhöhten Anforderungen an Flexibilität und Planungsunsicherheiten (Brinkmann et al. 2006). Mit der These der *Subjektivierung* von Erwerbsarbeit ist zudem die Beobachtung verbunden, dass den individuellen Handlungen und Deutungen der Subjekte im Arbeitsprozess eine zunehmende Bedeutung zukommt. Die Individuen tragen mehr ‚Subjektives‘ in die Erwerbsarbeit hinein, und die Erwerbsarbeit fordert immer mehr ‚Subjektives‘ von den Individuen. Die Individuen sind also gefordert, sich zunehmend als ‚ganze Person‘ mit Gefühlen, Kreativität, Eigenmotivation und Leidenschaft in den Arbeitsprozess einzubringen (Kleemann et al. 2003; Schönberger/Springer 2003). Zudem lässt sich eine *Intensivierung* von Erwerbsarbeit ausmachen: Die Arbeitslast ist seit Jahren bei gleicher Arbeitszeit gestiegen; zunehmend gerät dabei mittlerweile in die Debatte, dass Stress und Belastungen ein Niveau erreicht haben, das ungesund ist. Die *Flexibilisierung* von Erwerbsarbeit schließlich ist Ausdruck des verstärkten Wettbewerbs, der zunehmend über verknappte Material-, Zeit- und Personalpuffer direkt an die Beschäftigten weiter gereicht wird (Trinczek 2011).

Die Subjekte stehen damit vor gewandelten und widersprüchlichen Arbeitsbedingungen; sie sind erschöpft und verunsichert, haben aber auch neue Handlungsspielräume und Freiheitsgrade, ihre (Erwerbs-)Arbeit zu gestalten. Sie sind mit erhöhten Anforderungen an Selbstorganisation und eigene Strukturierungsleistungen konfrontiert, was Chancen weitergehender Autonomie innerhalb der Arbeitsverhältnisse bietet, aber auch Gefahren erhöhter Belastung und die Tendenz zur Selbstausbeutung birgt. Als „Arbeitskraftunternehmer“ (Voß/Pongratz 1998) müssen sie eigenverantwortlich agieren, sich selbst vermarkten, ihren Alltag bewusst durchorganisieren, ihre eigenen Tätigkeiten selbständig planen, steuern und überwachen. Dies betrifft im Übrigen nicht nur den Bereich der Erwerbsarbeit: Feministische Arbeitsforscher\_innen weisen darauf hin, dass es auch in der Reproduktionsarbeit zu einer Zunahme an Anforderungen und einer Verdichtung von Aufgaben kommt, beispielsweise durch steigende Ansprüche an Kindererziehung (u.a. Winker/Carstensen 2007). Das Leben wird zu einer aktiven Herstellungsleistung, bei der Berufsbiografien, der gesamte Alltag und die Zeitpläne der einzelnen Familienmitglieder gemanagt werden müssen (Jurczyk et al. 2009). Weitere Debatten thematisieren die Einbindung der Subjekte als Konsument\_innen in den Produktionsprozess, als „arbeitende Kunden“ (Voß/Rieder 2005), was ebenfalls zusätzliche Arbeit für die Subjekte darstellt.

### **3 Subjekt und Technik in der Arbeits- und Industriesoziologie**

Diese Veränderungen haben dazu geführt, dass das Subjekt als Gegenstand der Forschung in der Arbeits- und Industriesoziologie einen größeren Stellenwert erhalten hat. Kleemann/Voß (2010) konstatieren, dass bereits seit den 1970er Jahren und

in vermehrt mikrosoziologischer Perspektive die Vielfalt gesellschaftlicher Prägungen und Erscheinungen der Subjekte analysiert wird (ebd: 427), und dass die industriesoziologische Perspektive dabei durch Forschungsgebiete wie Frauenarbeitsforschung, Lebenslaufforschung und alltägliche Lebensführung erweitert wurde. Charakteristisch für die Ergebnisse scheint dabei das Spannungsfeld von Zunahme von Emanzipationspotenzialen und gleichzeitiger neuartiger Ausbeutung subjektiver Potentiale zu sein. Kleemann/Voß (2010) bescheinigen der Arbeits- und Industriesoziologie aber auch, auf eine weiterreichende Beschäftigung mit dem Menschen „als eigenartig autonome wie zugleich heteronome Aktionseinheit“ (ebd.: 438) mit Sinnlichkeit, Eigensinn, Emotionen und Privatsphäre etc. noch immer zu wenig vorbereitet zu sein. Perspektiven auf gerade diesen Eigensinn von Subjekten, die die gewandelten Anforderungen zwar wahrnehmen, aber keinesfalls ungebrochen erfüllen, finden sich u.a. bei Jürgens (2006): Sie zeigt, dass die Subjekte durchaus renitent und widerständig gegenüber gesellschaftlichen Anforderungen agieren und sich nicht lediglich anpassen, und betont, dass die Subjekte sich z.B. gegen die Entgrenzung der Erwerbsarbeit wehren, Grenzen aktiv verteidigen, verschieben und eigensinnig eigene Grenzen ziehen (auch Mayer-Ahuja/Wolf 2005).

Daneben wird deutlich, dass in den zentralen Diagnosen der Arbeits- und Industriesoziologie das Internet keine besonders große Rolle spielt. Sowieso lässt sich feststellen, dass Technik generell „eher in die Peripherie des disziplinären Interesses“ (Pfeiffer 2010: 245) gerückt ist. Der Mainstream der Industriesoziologie nimmt zunehmend die Organisation in den Fokus, Technik gerät dabei in den Hintergrund. Pfeiffer konstatiert ein Nicht-Benennen konkreter technologischer Rahmenbedingungen und das systematische Ausblenden technischer Eigenarten. Grund hierfür sei die Angst, Technikdeterminismus vorgeworfen zu bekommen. Dabei würden die Herausforderungen der neuen Informationstechnologien zu wenig bearbeitet. Gerade die Materialität von Technik werde unterschätzt und das obwohl insbesondere die neuen Internettechnologien eine Reihe von Setzungen erzeugen und in Arbeitskontexte und Arbeitshandeln eingreifen. Pfeiffer plädiert daher für eine Wiederentdeckung der Technisierung und eine Neuentdeckung der Materialität von Technik (ebd.: 233).

#### **4 Anforderungen des Internets**

Gleichzeitig wäre es verkürzt zu sagen, das Internet käme in der Arbeits- und Industriesoziologie nicht vor. In den letzten Jahren sind zahlreiche Forschungen entstanden, die sich u.a. folgenden Themenfeldern widmen: den neuen Aufgaben und Berufen, die sich mit dem Internet entwickelt haben, z.B. Social Media Management, Community Management (u.a. Hornung/Duske 2012; Hoffmann 2012), den neuen Arbeitsformen, z.B. virtuelles, mobiles Arbeiten und Telenarbeit (u.a. Matuschek et al. 2001; Kleemann 2005; Funken/Schulz-Schaeffer 2008; Schönberger/Springer 2003; Kesselring/Vogl 2010), den Arbeitsbedingungen in der neu entstandenen Internetbranche (Lengersdorf 2011; von Streit 2011; Manske 2007), der Neuordnung des Verhältnisses von Erwerbsarbeit und anderen Lebensbereichen aufgrund des Internets (Wajcman et al. 2010), der Arbeit, die Kund\_innen, Konsument\_innen bzw.

User\_innen im Internet leisten (Beyreuther et al. 2012; Kleemann et al. 2012), Phänomenen wie Crowdsourcing (Papsdorf 2009; Kawalec/Menz 2013), Open Innovation (Menez et al. 2012) sowie Innovationen und Wissensmanagement in Unternehmen mithilfe smarter Technologien (Pfeiffer et al. 2012).

Wenngleich damit viele wichtige Phänomene und Veränderungen von Arbeit durch das Internet aufgegriffen werden, liegt der Fokus dort nur bedingt auf Technik in seiner Materialität, als wirkmächtige Größe mit eigenem Aufforderungscharakter und eigensinnigen Setzungen. Dabei sind mit dem Internet massive Anforderungen an die Subjekte verbunden, die den Wandel der (Erwerbs-)Arbeit teilweise unterstützen und verschärfen, teilweise unterlaufen und begrenzen. Bereits mit dem ‚ersten Internet‘ haben sich zahlreiche neue Praktiken herausgebildet (Informationsmanagement, Umgang mit neuen Kommunikationsstilen in Foren und Chats, „Googeln“, „Surfen“). Reckwitz (2006) spricht beispielsweise von Immersion und Navigation, die im Umgang mit Interaktivität, Hypertextualität und ständigen Wahlsituationen trainiert werden müssen. Mit dem als partizipativ geltenden Web 2.0 sind in den letzten Jahren vor allem die Anforderungen an die Subjekte hinsichtlich aktiver Mitgestaltung gestiegen. Wikis, Weblogs, soziale Netzwerke, Musik- und Videoplattformen ermöglichen bzw. erwarten über ihre Funktionalitäten z.B. Selbstpräsentationen der User\_innen und möglichst authentische Darstellungen des eigenen Lebens und Alltags (auf Profilen in sozialen Netzwerken, auf Weblogs), die Bereitstellung und kollektive Arbeit an Texten (in Wikis), die gegenseitige Kommentierung, Bewertung und Feedback (über Kommentarfunktionen unter Weblogeinträgen, durch ‚Liken‘ in sozialen Netzwerken, Retweets and Replies auf Twitter) sowie aktive Vernetzungen, Verweise und Bezugnahmen aufeinander und Positionierung innerhalb der Netzkultur (durch Verlinkung, „Freundschaften“, „Kontakte“, „Follower“, Blogroll, Gruppengründungen und -beitritte in sozialen Netzwerken). Schmidt (2011) fokussiert diese im Web 2.0 geforderten Aufgaben auf die drei Praktiken Identitätsmanagement, Beziehungsmanagement und Informationsmanagement.

Aktuell werden diese neuen Aufforderungen in einem Teil der Internetforschung als Ausdruck neoliberaler bzw. gouvernementaler Ordnungen und als neuartige Subjektivierungsweisen diskutiert. Mit Verweis auf die Gouvernementalitätsstudien Foucaults (2006) werden beispielsweise die Aufforderungen, sich als aktiv zu vernetzendes Subjekt zu konstituieren, analysiert; Paulitz (2005) spricht von „Technologien des sozialen Selbst“. Es wird gezeigt, wie im Web 2.0 Techniken der Selbstdarstellung, Selbstverwertung und Selbstkontrolle (Leistert/Röhle 2011) bzw. Selbstführung, Bekenntnis, Buchführung, Leistungsvergleich, Selbstinszenierung trainiert werden (Reichert 2008). Die Bereitschaft, sich von den sozialen Netzwerken zu unbezahlter Arbeit motivieren zu lassen, wird als Ausdruck des Wunsches gedeutet, ein (wieder)erkennbares Subjekt zu sein und gesehen werden zu wollen (Andrejevic 2011; Coté/Pybus 2011). Das Web 2.0 wird als „neoliberale Regierungstechnologie“ (Reichert 2008: 13) betrachtet. Gleichzeitig sind mit dem Web 2.0 Hoffnungen auf Emanzipation, Empowerment, Demokratisierung und Teilhabe verbunden.

Soziale Netzwerke, Wikis, Weblogs fordern also eine Reihe von Praktiken von den User\_innen oder legen diese zumindest sehr nahe, wobei die Anforderungen

durch das Internet denen der (Erwerbs-)Arbeit nicht unähnlich sind (Carstensen 2012). Genauso wie der Wandel der (Erwerbs-)Arbeit Autonomie und Zwänge zugleich hervorgebracht hat, sind auch die Effekte des Internets ambivalent. Das Internet kann damit den Wandel der (Erwerbs-)Arbeit dynamisieren, unterstützen, verschärfen, aber auch Möglichkeiten bieten, die Anforderungen der Erwerbsarbeit abzufedern, zu unterlaufen, zu begrenzen oder zu ignorieren. Denn auch im Umgang mit dem Internet sind – ebenso wie in Bezug auf Erwerbsarbeit – abweichende, begrenzende, subversive und widerständige Praktiken möglich (Reichert 2008: 42).

Genau diese Verwicklungen von einer gewandelten Erwerbsarbeitswelt, technischen Anforderungen und Effekten sowie eigensinnigen User\_innen sind in der Arbeits- und Industriesoziologie bisher kaum Thema. Die Techniksoziologie hingegen befasst sich schon lange mit der Frage, welche Handlungsspielräume User\_innen im Umgang mit Technik haben, inwiefern sie eigensinnig mit dieser umgehen, welche Effekte aber wiederum auch Technik, gerade als materielles Artefakt auf menschliche Praktiken hat und inwiefern sie ‚mithandelt‘.

## **5 Techniksoziologischer Exkurs: Definitionsmächtige User\_innen und ‚handelnde‘ Technik**

Die sozialwissenschaftliche Auseinandersetzung mit Technik dreht sich zentral um die Frage, in welchem Verhältnis Technik zu Gesellschaft und Individuum steht. Insbesondere die Science and Technology Studies (STS) haben einen reichhaltigen Forschungskorpus sowie zahlreiche theoretische Konzepte hervorgebracht, die das Wechselverhältnis von technologischen Entwicklungen auf der einen Seite und sozialen, politischen und kulturellen Verhältnissen, Strukturen, Diskursen und Handlungen auf der anderen Seite analysieren. Im Zuge der sozialkonstruktivistischen Ausrichtung der STS wurde nicht nur herausgearbeitet, dass verschiedene gesellschaftliche Akteur\_innen aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft etc. mit verschiedenen Interessen und Einflussmöglichkeiten an der Gestaltung von Technik beteiligt sind, sondern auch hervorgehoben, dass darüber hinaus Nutzer\_innen als relevante und handlungsfähige Akteure eine wichtige Rolle spielen (Oudshoorn/Pinch 2003). Zwar ermöglichen und begrenzen die „Skripte“ (Akrich 1992) technologischer Objekte menschliche Handlungen und Verhältnisse. Diese Handlungsaufforderungen, die in technische Artefakte eingeschrieben sind, sind aber nicht abschließend; sie bleiben flexibel und determinieren die Praktiken und Identitäten der User\_innen nicht (Oudshoorn et al. 2002, S. 478). Jede Technik bietet Spielräume in Nutzung und Deutung; Nutzer\_innen sind definitionsmächtige Subjekte, die eigensinnig im Umgang mit Technik agieren, neue Nutzungsweisen und Bedeutungen erproben und etablieren, sich Handlungsaufforderungen durch Technik entziehen, Skripte modifizieren, abwandeln, radikal ändern oder sich diesen verweigern und zu Nicht-Nutzer\_innen werden (Kline 2003; Oudshoorn et al. 2002; Wyatt 2003). User\_innen integrieren technologische Objekte aktiv und eigensinnig in ihren Alltag und tragen mit unterschiedlichen Deutungen, Nutzungs- und Sprechweisen zur sozialen Konstruktion von Technik bei (Silverstone/Hirsch 1992; Lie/Sørensen 1996).

Gleichzeitig sind die möglichen Nutzungs- und Deutungsweisen einer Technik nicht beliebig und unendlich. Technische Artefakte sind nicht nur passive Objekte, sondern auch aktiv Teilhabende an gesellschaftlichen Prozessen. Mit der zunehmenden Rezeption der Akteur-Netzwerk-Theorie in den 1990er Jahren rückten zunehmend die Wirkmächtigkeit, Eigensinnigkeit, Handlungsmacht und Materialität von Technik in den Fokus. Hier werden die Verbindungen aus menschlichen und nicht-menschlichen Akteuren untersucht, die verwoben und vernetzt miteinander agieren und in denen Technik auch aktive Rollen einnimmt (Latour 2002; Rammert/Schulz-Schaeffer 2002). Anhand von Beispielen wie dem „Berliner Schlüssel“ (Latour 1996) oder den „schlafenden Gendarmen“ (Latour 1992) zeigt Latour, dass in technische Artefakte „Handlungsprogramme“ eingeschrieben sind, die menschliche Praktiken mitbestimmen und soziale Handlungsaufforderungen (den Hotelschlüssel an der Rezeption abzugeben) an die Dinge delegieren (weil er so schwer ist, wird er abgegeben). Technik wird hier als Mitspieler in sozialen Handlungen betrachtet. Sie ist also nicht auf ihre soziale Konstruiertheit reduzierbar, sondern in ihrer Materialität durchaus eigensinnig und in gewissem Sinne auch ‚handelnd‘ (Haraway 1995; Latour 2002) bzw. handlungsnormierend. Sie wirft Probleme auf, stellt Anforderungen an die Subjekte, irritiert, stört und unterstützt.

Dieser Blick in techniksoziologische Konzepte macht deutlich, dass sowohl die Subjekte bzw. User\_innen eigensinnig agieren als auch die technischen Artefakte zumindest wirkmächtig und teilweise unerwartet, unplanbar und eigenaktiv (re-) agieren. Hiervon ausgehend sollen im Folgenden sowohl die Nutzer\_innen des Internets als eigensinnige, deutungs- und handlungsfähige Subjekte als auch das Internet in seiner Materialität und seinem ‚eigensinnigen Mithandeln‘ betrachtet werden.

## **6 Internet-Arbeitspraktiken zwischen Handlungsspielräumen und Materialität**

Im Folgenden wird nun auf der Grundlage eigener Forschungsergebnisse gezeigt, welche Anforderungen und Handlungsspielräume Subjekte, die in ihrer Erwerbsarbeit das Internet nutzen und gestalten, wahrnehmen, wie sie mit diesen umgehen und inwiefern sie eigensinnige Praktiken entwickeln. Gleichzeitig wird untersucht, wie sich das Internet aber auch eigensinnig und aktiv in das Arbeitshandeln einmischt, dieses irritiert, unterstützt, erschwert, erleichtert, formt und mitgestaltet.

Grundlage der folgenden Ausführungen sind die Ergebnisse des Teilprojekts „Webbasierte Erwerbsarbeit“ des Verbundprojekts „Subjektkonstruktion und digitale Kultur“ (SKUDI)<sup>2</sup>, im Rahmen dessen u.a. 30 Leitfaden gestützte Interviews mit jungen Menschen (22-30 Jahre) geführt wurden, die in ihrer (Erwerbs-)Arbeit das Internet in Inhalt oder Design mitgestalten, d.h. die in Berufsfeldern wie Online-Journalismus, Social-Media-Beratung, Softwareentwicklung, Webdesign und Content-Management arbeiten. Das Sample umfasst sowohl Personen, die selbstständig arbeiten, als auch Festangestellte. Einzelne verdienen mit ihrer Internetarbeit mo-

---

<sup>2</sup> Das Projekt wurde 2009-2012 von der Volkswagen-Stiftung und dem österreichischen FWF gefördert und als Kooperationsprojekt von vier Forschungsteams durchgeführt: Neben der TU Hamburg-Harburg waren die Universität Klagenfurt (Christina Schachtner), die Universität Bremen (Heidi Schelhowe), und die Universität Münster (Raphael Beer) beteiligt (Carstensen et al. 2014a).



mentan (noch) kein Geld. Dieses Sample ist für die Frage, wie sich mit dem Internet Arbeit verändert, insofern interessant, als die Interviewten mit ihrer hohen Medien- und Technikkompetenz und ihrer Arbeit in Feldern der Internetbranche vermutlich fortgeschrittene und intensive Nutzungsweisen des Internets entwickelt haben und mit den Herausforderungen einer sich durch das Internet gewandelten Arbeitswelt in besonderem Maße konfrontiert sind. Themen des Interviewleitfadens waren u.a. die beruflichen Tätigkeiten der Interviewten, Anforderungen und Belastungen bei der Arbeit mit dem Internet, andere Lebensbereiche, die ihnen wichtig sind, Zufriedenheiten und Unzufriedenheiten sowie Zukunftsperspektiven.

## **6.1 Eigensinnige Subjekte**

Die Interviewten thematisieren verschiedene Herausforderungen in ihrem internetgeprägten Arbeitsalltag: Ein zentrales Thema in den Interviews stellt wie zu erwarten die Entgrenzung von Erwerbsarbeit und anderen Lebensbereichen dar. Grenzen zwischen Erwerbsarbeitszeit und Freizeit, zwischen Beruf und Hobby, zwischen Kolleg\_innen und Freund\_innen sowie bezahlten und unbezahlten Tätigkeiten verschwimmen aus ihrer Sicht in der Arbeit mit dem Internet zunehmend. Daneben setzen sie sich vor allem mit dem veränderten Verhältnis von Öffentlichkeit und Privatsphäre auseinander. Sie thematisieren hier selbst zu entwickelnde Strategien zwischen Anforderungen an Selbstvermarktungsdruck im Netz auf der einen Seite und Datenschutzdiskursen, die vor zu viel Preisgabe warnen, auf der anderen Seite. Beides reflektieren sie vor allem in Bezug auf ihre Erwerbsarbeit. Zudem setzen sich die Interviewten mit dem beschleunigten technologischen Wandel und den wachsenden Angeboten im Internet auseinander. Neue Tools, eine steigende Zahl an sozialen Netzwerken, sich ständig weiterentwickelnde Software, Programme, Programmiersprachen und Hardware, verbunden mit der diskursiven Aufforderung, diese auch zu nutzen oder zumindest zu kennen, stellen die Subjekte vor die Herausforderung, sich permanent auf neue Technologien einzustellen und Nutzungspraktiken für diese zu entwickeln, nicht zuletzt um ‚marktfähig‘ zu bleiben. Damit verbunden sind hohe Anforderungen an autodidaktisches und informelles Lernen. Während diese Themen in den meisten Interviews durchgängig vorkommen, sind die Umgangsweisen mit ihnen wiederum sehr unterschiedlich (ausführlicher vgl. auch Carstensen et al. 2014b). Im Folgenden werden fünf unterschiedliche Umgangsweisen vorgestellt, die Typisierungen der in den Interviews gefundenen Positionierungen und Praktiken darstellen.

### **Genussvolles Gestalten**

In vielen Interviews wird deutlich, dass der Alltag und die Arbeit mit dem Internet genossen werden. Internettätigkeiten begleiten den kompletten Alltag, mit dem Smartphone wird permanent gearbeitet, getwittert, diskutiert und geflirtet. Entgrenzung von (Erwerbs-)Arbeit und durch das Internet werden als Bereicherung empfunden, da Hobby und Beruf sich im Idealfall nicht unterscheiden. „Freizeit“ halten einige Interviewte für einen überholten Begriff. Dass die überwiegend selbstständigen Interviewten teilweise nachts arbeiten und tagsüber unbezahlten Tätigkeiten nachgehen (können), empfinden sie als Freiheit. Die Vielfalt der Angebote im Internet wird breit genutzt, Technik als gestaltbar und als großer Möglichkeitsraum betrachtet. Der Umgang mit den neuesten oder bestimmten Tech-

nologien (z.B. Linux, Open Source, Apple) wirkt stark identitätsbildend und ist oftmals auch Ausdruck der Zugehörigkeit zu einer bestimmten Technik-Community. Gleichzeitig fällt auf, dass die Personen, die sich leisten können, so zu leben, mit ihren Tätigkeiten sehr gut verdienen. In dieser Gruppe finden sich (überwiegend selbständige) Entwickler\_innen, Social Media Berater\_innen sowie netzpolitisch Aktive, für die die Mitgestaltung des Internets eine Art Mission, Berufung oder politisches Anliegen ist. Auch ihr Umgang mit den Grenzen von Privatsphäre und Öffentlichkeit ist eher von Leidenschaft als von strategischen Überlegungen geprägt. Sie nutzen unzählige soziale Netzwerke und freuen sich über die vielfältigen Möglichkeiten des Austausches. Dabei machen sie sich wenig Gedanken über ihre Selbstdarstellung oder Datenschutzprobleme; meist vertreten sie offensiv Postprivacy-Positionen und grenzen sich selbstbewusst gegenüber Diskurs-Figuren wie der des googelnden Arbeitgebers ab:

„also ich twitter relativ viel Privates (...) also da muss man dann auch mit leben können, ich mein' jeder hat ein Privatleben und jeder geht mal irgendwo was trinken und wenn das irgendwie 'ne Rolle spielt im Job, dann ist es auch nicht der richtige Arbeitgeber find' ich.“

### **Netzwerkpflege als Mehrarbeit**

Neben diesen Praktiken von eher privilegierten Personen finden sich weitere in unserem Sample, die ebenfalls von Faszination und Begeisterung vom Internet geprägt sind; allerdings haben nicht alle Interviewten die Zeit und Möglichkeiten, diese bei der Erwerbsarbeit auszuleben, meist, weil die Arbeitsaufgaben enger definiert sind. Dies hat u.a. die Konsequenz, dass die Ansprüche an den eigenen Weblog, den eigenen Twitter-Account, das Facebook-Profil erst nach Feierabend eingelöst werden können, was auf Dauer anstrengend und belastend ist, zumal die Interviewten diese Tätigkeiten selbst als ‚Beziehungsarbeit‘ oder ‚Netzwerkpflege‘ bezeichnen. Sie sind stark an Internet-Communities interessiert, investieren viel Zeit in ihre Netzwerke, profitieren aber auch sehr stark von ihnen, weil sie dort Anregungen, Unterstützung und Anerkennung bekommen, was ihnen sowohl für ihren Job als auch als Privatperson wichtig ist. Ihre Begeisterung für Communities und Netzwerke führt teilweise auch dazu, dass sie für ihren Job im Namen des Arbeitgebers eigeninitiativ angefangen haben, auf Twitter, Facebook und auf Blogs zu schreiben. Damit nehmen sie eine Intensivierung der Arbeit in Kauf, die sie sich selbst auferlegen, um ihre Internetleidenschaft auszuleben. Auch dies ist auf Dauer anstrengend.

### **Kontrolliertes und strategisches Grenzmanagement**

Daneben finden sich Praktiken, die kontrolliert und diszipliniert neue Grenzen ziehen und managen. Hier wird sehr genau entschieden, welche Angebote beruflich, welche privat genutzt und wie Kolleg\_innen und Freund\_innen auf Facebook getrennt werden können. Hierfür nutzen die Interviewten geschickt, zeitintensiv und kompetent die vielfältigen Tools, Privatsphäre-Einstellungen und Gruppen-Optionen im Internet. Während der Blick auf das Smartphone und den Twitter-Account die erste Tätigkeit am Morgen und die letzte vor dem Einschlafen ist, werden berufliche Mails hingegen erst im Büro gecheckt und nach Feierabend ebenfalls ignoriert. Das Internet ist zwar Auslöser von Entgrenzung, wird aber

gleichzeitig als erleichterndes Hilfsmittel für eine Re- oder Neu-Begrenzung genutzt. Auch der Umgang mit Öffentlichkeit ist strategisch; soziale Netzwerke werden gezielt zu Imagepflege und Selbstvermarktung genutzt, um sich mit den eigenen Kompetenzen in den neuesten Programmiersprachen das eigene Marktsegment zu sichern. Private Informationen werden hierbei nur vereinzelt und wenn gezielt preisgegeben. Typischerweise finden sich diese Umgangsweisen bei Berufsgruppen, die sich mit ihrer beruflichen Tätigkeit öffentlich darstellen müssen, um für sich zu werben, z.B. selbständige Web-Designer\_innen oder Social-Media-Berater\_innen.

### **Anstrengungen und Belastungen**

Weiter zeigt sich aber auch, dass die Anforderungen der gewandelten Arbeitswelt, das sich ständig wandelnde Internet, die Erreichbarkeitsanforderungen und das Gefühl, „dran bleiben zu müssen“ als anstrengend, erschöpfend und belastend erlebt werden. Die technische Infrastruktur verbindet sich für einige Interviewte mit einem nachdrücklichen Diskurs, die vielen Angebote nutzen und überall öffentlich präsent sein zu müssen, um auf dem Internet-Arbeitsmarkt mithalten zu können:

„also es ist manchmal so, man ist einfach da der Präsenz wegen, weil man's ja irgendwie sein muss, weil wir sind 'n Internetunternehmen wir können nicht nicht auf Facebook sein und nicht nicht auf Twitter und, am besten entwickeln wir noch n App.“

Ebenfalls als anstrengend empfunden wird, dass es nach Angaben der Interviewten Mut und Selbstbewusstsein braucht, um sich öffentlich zu positionieren:

„Es schadet nicht, wenn man (...) so'n bisschen Selbstvertrauen hat. (...) Ich bin ein bisschen unzufrieden, dass ich nicht immer mich traue mit Biss in die Öffentlichkeit zu gehen.“

### **Pragmatische Abgrenzung**

Schließlich finden sich noch pragmatische Umgangsweisen mit dem Internet und den Anforderungen der (Erwerbs-)Arbeit. Obwohl sie mit der Gestaltung des Internets ihr Geld verdienen (z.B. mit der Erstellung von Homepages), nutzen einige Interviewte das Internet darüber hinaus privat kaum, lediglich für E-Mail und etwas Recherche. Ihr Umgang mit dem Internet ist sehr funktional und von einem Interesse an Zeitersparnissen und Arbeitserleichterungen geprägt, dabei gleichzeitig aber auch kompetent, souverän und gelassen. Ihre Beschäftigung mit dem Internet rührt von einem allgemeinen Technikinteresse her, nicht von der Lust an Kommunikation und Austausch. Diese Interviewten beziehen sich auf Diskurse, in denen das Internet als Zeitverschwendung oder Twitter als sinnlos thematisiert werden; dabei sind sie relativ resistent gegenüber den Anforderungen an öffentliche Selbstpräsentation und Erreichbarkeitsnormen.

Mit dem Internet verändern sich ganz offensichtlich die Anforderungen an die Subjekte: Neben der Entgrenzung von Erwerbsarbeit und anderen Lebensbereichen, welche auch jenseits des Internets zu beobachten ist, sind die Auseinandersetzung mit der Frage, wie öffentlich man sein möchte sowie die Bewältigung der sich permanent wandelnden technologischen Arbeitsumgebung mit dem Internet zu wichtigen Herausforderungen geworden. Gleichzeitig wird deutlich, dass die technischen Anforde-

rungen keineswegs zu einförmigen Praxen führen; vielmehr bieten sie Gestaltungsspielräume, die im vorliegenden Fall vor allem je nach Bezugnahme auf unterschiedliche Diskurse (vgl. hierzu auch Carstensen 2007) sowie nach Verfügbarkeit bestimmter Ressourcen genutzt werden. Ob das Internet in der entgrenzten (Erwerbs-) Arbeitswelt als Möglichkeit für mehr Freiheit, als Ressource und Unterstützung, als Anlass für disziplinierte Grenzziehungspraktiken, als Ort der Imagepflege, als Belastung oder eher pragmatisch wahrgenommen wird, hängt vor allem davon ab, inwiefern die Interviewten sich auf Datenschutz-, Postprivacy-, Selbstvermarktungs- und Zeitverschwendungsdiskurse beziehen und wie stabil oder prekär ihre Einkommens- und Jobsituation ist.

## **6.2 Eigensinnige Technik**

In den Interviews wird die Wirkmacht des Internets vor allem vermittelt über unterschiedliche und widersprüchliche Diskurse erkennbar. Die technische Materialität und der Eigensinn des Internets gehen allerdings weitgehend unter. Dabei mischt sich das Internet auch mit seinen technischen Funktionen, seinen Setzungen und Vorgaben ins Geschehen ein und stellt eigene Anforderungen. Im Folgenden werden daher weitere empirische Befunde vorgestellt, bei denen der Eigensinn des Internets stärker im Zentrum steht. Als Grundlage dienen Daten, die ebenfalls im Rahmen von SKUDI erhoben wurden. Um etwas näher als im Interview an die Internetpraktiken der Interviewten sowie die ‚Handlungen‘ des Internets heranzukommen, wurden die gleichen 30 Interviewten nach dem Interview gebeten, an einem Laptop ihre alltäglichen (Arbeits-)Praktiken vorzuführen sowie einige ‚künstliche‘ Aufgaben zu lösen. Eine Software auf dem Rechner zeichnete alle durchgeführten Aktionen (Tastatureingaben, Mausbewegungen) sowie einen Mitschnitt all dessen, was auf dem Bildschirm zu sehen ist, auf. Außerdem wurde über eine Kamera die Person vor dem Bildschirm gefilmt. Zusätzlich baten wir die Personen, ihr Handeln laut zu kommentieren. Anhand dieses Materials konnte kleinteilig analysiert werden, welche Handlungen die Interviewten im Umgang mit dem Rechner und dem Internet durchführen, wie das Internet ‚agiert‘ und ‚reagiert‘ und inwiefern es zu gewünschten oder auch unerwarteten Ereignissen kommt. Auf Grundlage der Protokolle wurden sechs verschiedene, immer wiederkehrende ‚Interaktionsmuster‘ zwischen Interviewperson und Internet herausgearbeitet, die im Folgenden kurz vorgestellt werden (vgl. auch Carstensen/Ballenthien 2012):

### **Zwänge durch das Internet**

Das erste Interaktionsmuster zeichnet sich dadurch aus, dass das Internet eine bestimmte menschliche Handlung fordert und sich dabei sehr restriktiv zeigt. Wird der Aufforderung nicht Folge geleistet, erscheint eine Fehlermeldung. Typische Beispiele sind Formulare, die Usernamen und Passwörter abfragen und keinerlei Fehler oder Abweichungen zulassen, oder URL-Eingaben, die bei Tippfehlern die erwartete Seite nicht öffnen. Eine Fortsetzung der Interaktion gelingt nur über Anpassung an die Anforderungen des Internets; ansonsten bleibt den Subjekten nur die Möglichkeit, die Aktion abubrechen.

### **Störungen, Unerwartetes, Eigensinniges durch das Internet**

Das zweite Interaktionsmuster umfasst Situationen, in denen das Internet die Subjekte mit eigensinnigen Handlungen überrascht. Hierunter fallen Situationen, in denen beispielsweise eine Seite nicht oder sehr langsam geladen wird, in denen ein Programm abstürzt, in denen durch die Nutzung anderer Betriebssysteme oder Browser die Webseiten nicht aussehen wie erwartet. Weitere Beispiele sind Pop-Up-Fenster, Würmer, Viren etc. Das Internet produziert hierbei einen unerwarteten Mehraufwand, da es zusätzliche Handlungen erforderlich macht (und sei es nur ein Klick um das Pop-Up zu schließen). Auch erzeugt es oftmals Wartesituationen und erzwingt Momente des Nicht-Handeln-Könnens. Es kommt zu Irritationen auf Seiten der Subjekte, die aber je nach Handlungswissen und Internetkompetenz unterschiedlich hoch ausfallen und dementsprechend aufwändig oder routiniert überwunden werden können.

### **Handlungsaufforderungen mit Freiräumen**

Ein drittes Muster an Interaktionen zwischen Internet und Subjekt besteht aus Handlungsaufforderungen, die das Internet an die Subjekte stellt, die aber nicht zwingend erfüllt werden müssen, sondern lediglich ein bestimmtes Handeln nahe legen. Hierunter fallen Aufforderungen, Updates zu installieren oder auch Google-Trefferlisten, die am Ende der Seite auffordern, die Suche noch einmal mit den englischen Begriffen durchzuführen. Besonders deutlich werden die Handlungsaufforderungen am Interface von Facebook: Hier wimmelt es vor Vorschlägen, Anfragen und Tipps („Was machst Du gerade?“, „Schreibe einen Kommentar“, „Schreib etwas“, „Freund hinzufügen“). Obwohl die Aufforderungen teilweise sehr nachdrücklich erfolgen, sind Widersetzungen hier ohne weiteres möglich. Das Wegklicken oder Ignorieren hat keine Folgen für die folgenden Handlungen. So lässt sich beobachten, dass die Interviewten diese Handlungsspielräume ganz unterschiedlich nutzen und die Aufforderungen mal als Unterstützung betrachten und mal als unbrauchbar ignorieren.

### **Erfüllung der Erwartung auf eine bestimmte Handlung**

Die einfachste Interaktion zwischen Subjekten und Internet stellt das vierte Muster dar. Hier wird eine Handlung vom Subjekt initiiert und das Internet reagiert wie erwartet, d.h. es führt letztlich den menschlichen Befehl einfach aus. Beispiele hierfür sind URL-Eingaben, nach denen sich die erwarteten Seiten öffnen oder Suchanfragen, die erwartete Trefferlisten erzeugen. Auch korrekte Passworteingaben, nach denen man erfolgreich eingeloggt ist, können hierzu gezählt werden.

### **„Erfolg“ trotz heterogener Handlungen**

Die vielleicht überraschendste Interaktion findet sich im fünften Muster. Insbesondere an einer der künstlichen Aufgaben zeigte sich, dass das Sample auf der Suche nach einer konkreten Lösung eine große Vielfalt an Wegen wählt und (dennoch) immer erfolgreich ist. Hier zeigt sich das Internet flexibel und ‚zuvorkommend‘. Die Subjekte nutzen unterschiedliche Suchworte bei Google, besuchen verschiedenste Seiten, nutzen unterschiedliche Codes etc. – am Ende gelingt es

immer, eine Lösung zu finden. Unterschiedlichste Nutzungsstile und Kompetenzen werden also vom Internet ‚aufgefangen‘ bzw. ‚ausgeglichen‘.

### **Gestaltbares Internet**

Am flexibelsten aber stellt sich das Internet im sechsten Muster dar. Hierunter fallen alle Interaktionen, in denen das Internet von den Subjekten je nach Bedürfnissen und Vorliegen selbst gestaltet und angepasst wird, von kleineren Aktionen wie Passwörter speichern oder Lesezeichen einrichten bis hin zu komplexen Programmierleistungen, in denen die Subjekte sich Artefakte nach ihren Wünschen ‚erschaffen‘. Wer über das erforderliche Wissen verfügt, kann das Internet als Arbeitserleichterung mit großen Spielräumen der Gestaltbarkeit nutzen.

Hiermit wird eine große Bandbreite an Interaktionen deutlich, die von Situationen, in denen das Internet eindeutige und teilweise monotone Handlungen erfordert, bis hin zu Situationen, in denen die Subjekte große Gestaltungsspielräume haben, reichen. Aus arbeitssoziologischer Sicht ist interessant, dass, wenn auch sehr kleinteilig, Situationen der Arbeitserleichterung und -unterstützung sichtbar werden; Situationen, in denen das Internet Arbeit abnimmt, in denen es menschliche Fehler korrigiert, über sie hinwegsieht, oder mithilft, den richtigen Weg zu finden. Gleichzeitig werden aber auch (neue) Anforderungen an die Subjekte sichtbar: Sie müssen spontan und flexibel auf Störungen und Unerwartetes reagieren können und sich technischen Vorgaben fügen, wenn sie ihr Ziel erreichen wollen, und damit neue Kompetenzen entwickeln, um angemessen mit dem Internet umgehen zu können.

Dass das Internet nicht nur Arbeitserleichterung und -ersparnis ist, sondern auch uneindeutige Folgen hat, neue Anforderungen stellt und neue Tätigkeiten und Kompetenzen erforderlich macht – dieser Befund schließt an ältere Ergebnisse der Arbeits- und Industriesoziologie an: So haben beispielsweise Kern/Schumann (1970) gezeigt, dass Technik sowohl Prozesse der De- wie der Requalifizierung in Gang setzt. Die Projektgruppe Automation und Qualifikation (1987) zeigte, dass das Arbeitssubjekt in der Automationsarbeit nicht zu einem Anhängsel der Technik degradiert wird, sondern dass Automation auch zu Höherqualifikation führt. Auch im Ansatz der „Informatisierung der Arbeit“ (u. a. Baukrowitz et al. 2006) wird davon ausgegangen, dass Technik bzw. Informatisierung und das damit verbundene Planungswissen zwar Autonomie und Kreativität einerseits einschränken, andererseits aber genau auf diese Kompetenzen auf anderer Ebene angewiesen sind, so dass es zu einer ständigen Weiterentwicklung des Arbeitsvermögens bzw. von Subjektivität kommt. Auch der Umgang mit dem Internet als Arbeitsmittel bewegt sich in dieser Ambivalenz.

## **7 Resümee**

Bereits der Wandel der (Erwerbs-)Arbeit hat ambivalente Effekte für die Subjekte. Die Arbeits- und Industriesoziologie hat herausgearbeitet, dass Subjekte sich hierbei zwischen Autonomiegewinnen und Belastungen bewegen, dass sie erhöhten Anforderungen an Selbstorganisation, an Flexibilität und an den Umgang mit Unsicherheit

gerecht werden müssen, dafür aber auch weniger Kontrolle, neue Freiheitsgrade und mehr Möglichkeiten, sich als ‚ganze Person‘ einzubringen, erleben.

Mit der Analyse der Bedeutung des Internets für die Arbeitswelt werden diese widersprüchlichen Tendenzen noch komplexer: So verschärft das Internet zum einen Tendenzen der Selbstausbeutung, Intensivierung und Flexibilisierung von Arbeit und damit die Zunahme von Belastungen. Grund dafür sind u.a. die technische Ermöglichung entgrenzten Arbeitens und permanenter Erreichbarkeit sowie die Beschleunigung technischer Innovationen, die zum ‚Mithalten‘ zwingen. Auch vermitteln das Internet bzw. die mit dem Internet verknüpften Diskurse Aufforderungen zur (freiwilligen) Mehrarbeit und Eigenmotivation, was (nur) teilweise als Freiheit und Bereicherung empfunden wird. Mit dem Internet wird zudem die Aufforderung an die Subjekte gestellt, sich öffentlich zu präsentieren bzw. eine Haltung zu der Frage zu entwickeln, wie man sich – auch als Arbeitssubjekt – zwischen Privatsphäre und Öffentlichkeit positionieren möchte. Die kleinteilige Analyse der Aufzeichnung der Internetpraktiken und der ‚Handlungen‘ des Internets macht zudem deutlich, inwiefern das Internet in seiner Materialität durch Störungen, Irritationen, Forderungen nach eindeutigem Handeln und nachdrückliche Handlungsaufforderungen die Anforderungen an subjektivierendes Arbeitshandeln erhöht, damit ein reibungsloser Umgang mit dem Internet überhaupt erst gewährleistet werden kann.

Zum anderen wird gerade das Internet auch zum Mittel, den gestiegenen Anforderungen der (Erwerbs-)Arbeit (neue) Grenzen zu setzen. Es dient dazu, Erwerbsarbeitszeit und Freizeit voneinander zu trennen, es ist Ressource und Ermöglichung für Arbeitserleichterungen, gegenseitige Unterstützung und Gemeinschaft, und es wird genutzt, um sich gegenüber Selbstvermarktungsanforderungen abzugrenzen. Es ist Ort für unangepasste und widerständige Praktiken, mit denen die Subjekte selbstbewusst, erschöpft oder desinteressiert entscheiden, sich den Aufforderungen an eine ökonomisierte öffentliche Selbstdarstellung zu entziehen.

Das Internet, als materielles sowie diskursiv geformtes Artefakt, bringt neue, ‚eigensinnige‘ Dynamiken in den Wandel der (Erwerbs-)Arbeit, es verschärft und unterstützt Prozesse der Entgrenzung, Prekarisierung, Subjektivierung, Intensivierung und Flexibilisierung von Arbeit. Gleichzeitig bietet das Internet Handlungsspielräume, die innerhalb der (Erwerbs-)Arbeit dazu genutzt werden können, dass die Anforderungen des Wandels unterlaufen, re- oder begrenzt oder einfach ignoriert werden. Denn auch die Subjekte agieren eigensinnig: angepasst, begeistert, erschöpft, pragmatisch, sehnsüchtig, leidenschaftlich oder strategisch nehmen sie die neuen Anforderungen als unausweichlich oder widerstehbar, als Chance oder Belastung wahr.

## Literatur

- Akrich, M., 1992: The de-scription of technical objects. In: Bijker, W. E./Law, J. (Hg.): Shaping technology/building society. Studies in sociotechnical change. Cambridge, S. 205-224
- Andrejevic, M. 2011: Facebook als neue Produktionsweise. In: Leistert, O./Röhle, T. (Hg.): Generation Facebook. Über das Leben im Social Net. Bielefeld, S. 31-49
- Baukrowitz, A./Berker, T./Boes, A./Pfeiffer, S./Schmiede, R./Will, M. (Hg.) 2006: Informatisierung der Arbeit – Gesellschaft im Umbruch. Berlin
- Beyreuther, T./Duske, K./Eismann, C./Hornung, S./ Kleemann, F. (Hg.) 2012: consumers@work. Zum neuen Verhältnis von Unternehmen und Usern im Web 2.0. Frankfurt a.M./New York
- Brinkmann, U./Dörre, K./Röbenack, S./Kraemer, K./Speidel, F. 2006: Prekäre Arbeit. Ursachen, Ausmaß, soziale Folgen und subjektive Verarbeitungsformen unsicherer Beschäftigungsverhältnisse. Expertise, herausgegeben vom Wirtschafts- und sozialpolitischen Forschungs- und Beratungszentrum der Friedrich-Ebert-Stiftung, Abteilung Arbeit und Sozialpolitik. Bonn
- Carstensen, T. 2007: Die interpretative Herstellung des Internet. Eine empirische Analyse technikbezogener Deutungsmuster am Beispiel gewerkschaftlicher Diskurse. Bielefeld
- Carstensen, T. 2012: Die Technologien des ‚Arbeitskraftunternehmers‘. Zur Bedeutung des Web 2.0 für den Wandel der (Erwerbs-)Arbeit. In: Soeffner, H.-G. (Hg.): Transnationale Vergesellschaftungen. Verhandlungen des 35. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Frankfurt a.M. 2010. Wiesbaden. CD-ROM, S. 1-13
- Carstensen, T./Ballenthien, J. 2012: ‚Interaktionen‘ zwischen Subjekt und Internet. Zur Aufzeichnung, Auswertung und Typisierung von Internetpraktiken. In: Stubbe, J./Töppel, M. (Hg.): Muster und Verläufe der Mensch-Technik-Interaktivität. Band zum gleichnamigen Workshop am 17./18. Juni 2011 in Berlin. Technical University Technology Studies, Berlin, Working Papers, TUTS-WP-2-2012, S. 51-58
- Carstensen, T./Schachtner, C./Schelhowe, H./Beer, R. (Hg.) 2014a: Digitale Subjekte. Praktiken der Subjektivierung im Medienumbruch der Gegenwart. Bielefeld
- Carstensen, T./Ballenthien, J./Winker, G. 2014b: Arbeiten im Internet. Umgang mit mehrdimensionalen Entgrenzungen. In: Carstensen/Schachtner/Schelhowe/Beer 2014, S. 29-80
- Coté, M./Pybus, J. 2011: Social Networks. Erziehung zur Immateriellen Arbeit 2.0. In: Leistert, O./Röhle, T. (Hg.): Generation Facebook. Über das Leben im Social Net. Bielefeld, S. 51-73
- Döhl, V./Kratzer, N./Sauer, D. 2000: Krise der NormalArbeit(s)Politik. Entgrenzung von Arbeit – neue Anforderungen an Arbeitspolitik. In: WSI-Mitteilungen, Jg. 53 (2000), H. 1, S. 5-17
- Foucault, M. 2006: Die Geburt der Biopolitik. Geschichte der Gouvernementalität II. Frankfurt a.M.



- Funken, C./Schulz-Schaeffer, I. (Hg.) 2008: Digitalisierung der Arbeitswelt.: Zur Neuordnung formaler und informeller Prozesse in Unternehmen. Wiesbaden
- Haraway, D. 1995: Die Neuerfindung der Natur. Primaten, Cyborgs und Frauen. Frankfurt am Main/New York
- Herlyn, G./Müske, J./Schönberger, K./Sutter, O. (Hg.) 2009: Arbeit und Nicht-Arbeit. Entgrenzungen und Begrenzungen von Lebensbereichen und Praxen. München/Mering
- Hoffmann, A. 2012: Technikvermittelte Schnittstellen als Problem – interaktive Arbeit als Lösung. In: Beyreuther/Duske/Eismann/Hornung/Kleemann 2012, S. 130-145
- Hornung, S./Duske, K. 2012: Die neue Qualität von Grenzstellenarbeit im Web 2.0. In: Beyreuther/Duske/Eismann/Hornung/Kleemann 2012, S. 94-129
- Jurczyk, K./Schier, M./Szymenderski, P./Lange, A./Voß, G. G. (Hg.) 2009: Entgrenzte Arbeit – entgrenzte Familie. Grenzmanagement im Alltag als neue Herausforderung. Berlin
- Jürgens, K. 2006: Arbeits- und Lebenskraft. Reproduktion als eigensinnige Grenzziehung. Wiesbaden
- Kawalec, S./Menz, W. 2013. Die Verflüssigung von Arbeit. Crowdsourcing als unternehmerische Reorganisationsstrategie – das Beispiel IBM. In: Arbeits- und Industriesoziologische Studien. Jg. 6 (2013), H. 2, S. 5-23
- Kern, H./Schumann, M. 1970. Industriearbeit und Arbeiterbewußtsein. Eine empirische Untersuchung über den Einfluß der aktuellen technischen Entwicklung auf die industrielle Arbeit und das Arbeiterbewußtsein. Frankfurt am Main
- Kesselring, S./Vogl, G. 2010: Betriebliche Mobilitätsregime. Die sozialen Kosten mobiler Arbeit. Berlin
- Kleemann, F. 2005: Die Wirklichkeit der Teleheimarbeit: Eine arbeitssoziologische Untersuchung. Berlin
- Kleemann, F./Voß, G. G. 2010: Arbeit und Subjekt. In: Böhle, F./Voß, G. G./Wachtler, G. (Hg.): Handbuch Arbeitssoziologie. Wiesbaden, S. 416-450
- Kleemann, F./Matuschek, I./Voß, G. G. 2003, zuerst 2002: Subjektivierung von Arbeit - Ein Überblick zum Stand der soziologischen Diskussion. In: Moldaschl, M./Voß, G. G. (Hg.): Subjektivierung von Arbeit. München/Mering, S. 57-114
- Kleemann, F./Eismann, C./Beyreuther, T./Hornung, S./Duske, K./Voß, G. G. 2012: Unternehmen im Web 2.0. Zur strategischen Integration von Konsumentenleistungen durch Social Media. Frankfurt am Main/New York
- Kline, R. 2003: Resisting consumer technology in rural America. The telephone and electrification. In: Oudshoorn/Pinch 2003, S. 51-66
- Kratzer, N. 2003: Arbeitskraft in Entgrenzung. Grenzenlose Anforderungen, erweiterte Spielräume, begrenzte Ressourcen. Berlin
- Latour, B. 1992: Where are the missing masses? The sociology of a few mundane artifacts. In: Bijker, W./Law, J. (Hg.): Shaping Technology/Building Society. Studies in Sociotechnical Change. Cambridge, MA, S. 225-258
- Latour, B. 1996: Der Berliner Schlüssel. Erkundungen eines Liebhabers der Wissenschaften. Berlin
- Latour, B. 2002: Wir sind nie modern gewesen. Versuch einer symmetrischen Anthropologie. Frankfurt a.M.

- Leistert, O./Röhle, T. 2011: Identifizieren, Verbinden, Verkaufen. Einleitendes zur Maschine Facebook, ihren Konsequenzen und den Beiträgen in diesem Band. In: Leistert, O./Röhle, T. (Hg.): Generation Facebook. Über das Leben im Social Net. Bielefeld, S. 7-30
- Lengersdorf, D. 2011: Arbeitsalltag ordnen. Soziale Praktiken in einer Internetagentur. Wiesbaden
- Lie, M./Sørensen, K. H. (Hg.) 1996: Making technology our own? Domesticating technology into everyday life. Oslo
- Manske, A. 2007: Prekarisierung auf hohem Niveau. Eine Feldstudie über Alleinunternehmer in der IT-Branche. München
- Matuschek, I./Henninger, A./Kleemann, F. (Hg.) 2001: Neue Medien im Arbeitsalltag. Wiesbaden
- Mayer-Ahuja, N./Wolf, H. (Hg.) 2005: Entfesselte Arbeit – neue Bindungen. Grenzen der Entgrenzung in der Medien- und Kulturindustrie. Berlin
- Menez, R./Kahnert, D./Blättel-Mink, B. 2012: Open Innovation und die betriebliche Integration von Internetnutzern. In: Beyreuther/Duske/Eismann/Hornung/ Kleemann 2012, S. 22-52
- Oudshoorn, N./Saetnan, A.R./Lie, M. 2002. On gender and things. Reflexions on an exhibition on gendered artefacts. In: Women's Studies International Forum, Jg. (2002), H. 4, S. 471-483
- Oudshoorn, N. E. J./Pinch, T. J. (Hg.) 2003: How users matter. The co-construction of users and technologies. Cambridge
- Papsdorf, C. 2009: Wie Surfen zu Arbeit wird. Crowdsourcing im Web 2.0. Frankfurt/New York
- Paulitz, T. 2005: Netzsubjektivität/en. Konstruktionen von Vernetzung als Technologien des sozialen Selbst Eine empirische Untersuchung in Modellprojekten der Informatik. Münster
- Pfeiffer, S. 2010: Technisierung von Arbeit. In: Böhle, F./Voß, G. G./Wachtler, G. (Hg.): Handbuch Arbeitssoziologie. Wiesbaden, S. 231-261
- Pfeiffer, S./Schütt, P./Wühr, D. (Hg.) 2012. Smarte Innovation. Ergebnisse und neue Ansätze im Maschinen- und Anlagenbau. Wiesbaden
- Projektgruppe Automation und Qualifikation 1987: Widersprüche der Automationsarbeit. Berlin
- Rammert, W./Schulz-Schaeffer, I. (Hg.) 2002: Können Maschinen handeln? Soziologische Beiträge zum Verhältnis von Mensch und Technik. Frankfurt am Main/New York
- Reckwitz, A. 2006: Das hybride Subjekt. Eine Theorie der Subjektkulturen von der bürgerlichen Moderne zur Postmoderne. Weilerswist
- Reichert, R. 2008: Amateure im Netz. Selbstmanagement und Wissenstechnik im Web 2.0. Bielefeld
- Schmidt, J. 2011: Persönliche Öffentlichkeiten im Social Web und ihre Bedeutung für die Zivilgesellschaft. In: Lange, D. (Hg.): Entgrenzungen. Gesellschaftlicher Wandel und Politische Bildung. Schwalbach/TS., S. 210-215
- Schönberger, K./Springer, S. (Hg.) 2003: Subjektivierte Arbeit. Mensch, Organisation und Technik in einer entgrenzten Arbeitswelt. Frankfurt/New York

- Silverstone, R./Hirsch, E. 1992: Consuming technologies: Media and information in domestic spaces. London
- Streit, A. v. 2011: Entgrenzter Alltag – Arbeiten ohne Grenzen? Das Internet und die raum-zeitlichen Organisationsstrategien von Wissensarbeitern. Bielefeld
- Trinczek, R. 2011: Überlegungen zum Wandel von Arbeit. In: WSI-Mitteilungen Jg. 64, H. 11, S. 606-614
- Voß, G. G. 1998: Die Entgrenzung von Arbeit und Arbeitskraft. Eine subjektorientierte Interpretation des Wandels der Arbeit. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Jg. 31 (1998), H. 3, S. 473–487
- Voß, G. G./Pongratz, H. J. 1998: Der Arbeitskraftunternehmer. Eine neue Grundform der ‚Ware Arbeitskraft‘? In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Jg. 50 (1998), H. 1, S. 131-158
- Voß, G. G./Rieder, K. 2005: Der arbeitende Kunde. Wenn Konsumenten zu unbezahlten Mitarbeitern werden. Frankfurt/New York
- Wacjman, J./Rose, E./Brown, J. E./Bittman, M. 2010: Enacting virtual connections between work and home. In: Journal of Sociology Jg. 46, H. 3, S. 257-275
- Winker, G./Carstensen, T. 2007: Eigenverantwortung in Beruf und Familie – vom Arbeitskraftunternehmer zur ArbeitskraftmanagerIn. In: Feministische Studien, Jg. 26 (2007), H. 2, S. 277-288
- Wyatt, S. 2003: Non-Users also matter. The construction of users and non-users of the internet. In: Oudshoorn/Pinch 2003, 67-79



### **AIS-Studien**

Das Online-Journal der Sektion Arbeits- und Industriesoziologie  
in der Deutschen Gesellschaft für Soziologie (DGS).

[www.arbsoz.de/ais-studien](http://www.arbsoz.de/ais-studien)